



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 108/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MARRONE/FASTWEB S.P.A.

(GU14/1276/17)

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del 4 luglio 2017 con la quale il Sig. Marrone ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota dell’11 luglio 2017 (prot. n. 45208) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante, cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., lamenta il malfunzionamento della linea telefonica n. 08119329xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. "ho segnalato un guasto alla linea fastweb in data 31-07-16 ed in data 27-5-17";
- b. "ho reclamato a mezzo fax" in data 2 febbraio 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per guasti;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 2 febbraio 2017, depositato in allegato all'istanza di definizione;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rilevato, *in primis*, l'assoluta genericità dell'istanza dell'utente. In particolare, l'operatore ha evidenziato che il Sig. Marrone non ha specificato né il tipo di disagio asserito, né l'arco temporale in cui lo stesso si sarebbe verificato.

Nel merito ha poi dichiarato che le circostanze dedotte in controversia non si sono mai verificate, ovvero nessun guasto risulta essersi verificato sulla linea telefonica di cui si discute, né risultano pervenute segnalazioni in proposito. A comprova del corretto funzionamento della linea telefonica ha depositato il dettaglio di traffico telefonico registrato sulla fatturazione.

Per quanto attiene al reclamo del 2 febbraio 2017, la Società ha precisato che lo stesso ha avuto riscontro tempestivo, infatti "l'istante, contattato per le opportune verifiche, ha riferito di non aver inoltrato alcuna segnalazione", come risulta dalla schermata estrapolata dal sistema *Eureka*, depositata in allegato alle memorie.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto risulta imprecisato e non provato il disservizio. La disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*". Inoltre, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non si evince né il tipo di disagio patito, né l'arco temporale in cui lo stesso si sarebbe verificato.

Viceversa, può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'utente, datato 2 febbraio 2017. In proposito, si ritiene che Fastweb S.p.A. non abbia fornito adeguato riscontro al reclamo che l'operatore ha dichiarato in memorie di aver ricevuto. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. Marrone l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 94 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 febbraio 2017 al 21 giugno 2017 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 4.3 della propria Carta dei Servizi per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 94,00 (noventaquattro/00).

Infine, per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 16, comma 2 *bis*, del *Regolamento*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 94,00 (novantaquattro/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore
Mario Staderini